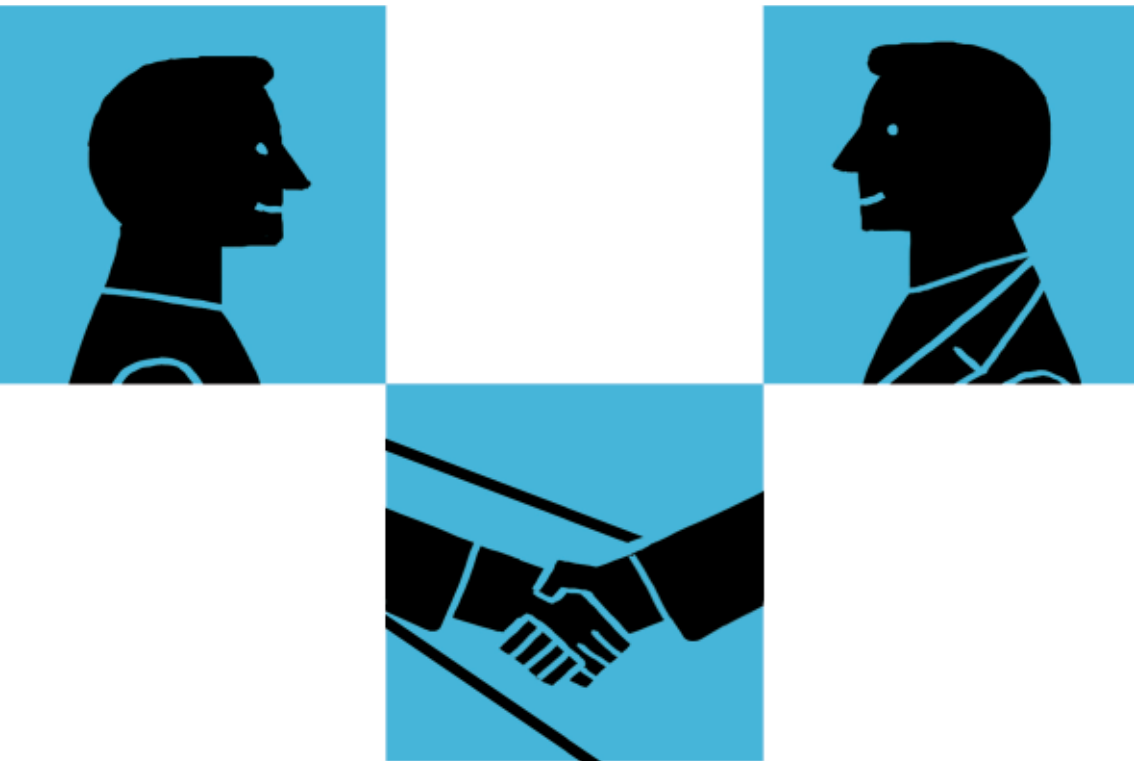


**CODI DE**  
**BONES PRÀCTIQUES**  
**DEL COMERÇ A BARCELONA**



**CÓDIGO DE**  
**BUENAS PRÁCTICAS**  
**DEL COMERCIO EN BARCELONA**





## INTRODUCCIÓ

El Fòrum Ciutat i Comerç, integrat per entitats, associacions, organitzacions, i administracions públiques relacionades amb el món del comerç, proposa l'adopció d'un Codi de Bones Pràctiques Comercials que reforçarà la imatge de qualitat del comerç de Barcelona.

El petit i mitjà comerç i les activitats comercials aporten uns valors essencials de vertebració dels barris de la ciutat i són un dels millors exemples de la societat emprenedora, de convivència i integració social i cultural.

Des de les organitzacions del comerç integrants del Fòrum Ciutat i Comerç, us suggerim que us sumeu a les recomanacions d'aquest Codi de Bones Pràctiques Comercials i que les adopteu com a decàleg. El vostre establiment hi sortirà guanyant i entre tots donarem un nou impuls al comerç de la ciutat.

Per a qualsevol dubte sobre el Codi de Bones Pràctiques poseu-vos en contacte amb l'entitat que us representa o amb les entitats següents:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona

[secretaria@conselldegremis.cat](mailto:secretaria@conselldegremis.cat)

FEGRAM [fegram@fegram.com](mailto:fegram@fegram.com)

PIMEC Comerç [pimec@pimec.es](mailto:pimec@pimec.es)

Fundació Barcelona Comerç. [fundació@eixosbcn.org](mailto:fundació@eixosbcn.org)

L'elaboració d'aquest Codi de Bones pràctiques ha estat possible gràcies a la col·laboració del Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona i el suport de l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona.

## INTRODUCCIÓN

El Fórum Ciudad y Comercio, formado por entidades, asociaciones, organizaciones y administraciones públicas relacionadas con el mundo del comercio propone la adopción de un Código de Buenas Prácticas Comerciales que reforzará la imagen de calidad del comercio de Barcelona.

El pequeño y mediano comercio y las actividades comerciales aportan uno de los mejores ejemplos de la sociedad emprendedora, de convivencia e integración social y cultural.

Desde las organizaciones del comercio integrantes del Fórum Ciudad y Comercio, le sugerimos que se sume a las recomendaciones de este Código de Buenas Prácticas Comerciales, y que las adopte como decálogo. Su establecimiento saldrá ganando y entre todos daremos un nuevo impulso al comercio de la ciudad.

Para cualquier duda sobre el Código de Buenas Prácticas póngase en contacto con la entidad que le representa o las entidades siguientes:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona

[secretaria@conselldegremis.cat](mailto:secretaria@conselldegremis.cat)

FEGRAM [fegram@fegram.com](mailto:fegram@fegram.com)

PIMEC Comerç [pimec@pimec.es](mailto:pimec@pimec.es)

Fundació Barcelona Comerç. [fundació@eixosbcn.org](mailto:fundació@eixosbcn.org)

La elaboración de este Código de Buenas Prácticas ha sido posible gracias a la colaboración del Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona y el soporte del Área de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona.

# CODI DE BONES PRÀCTIQUES DEL COMERÇ A BARCELONA

**1** Oferim un tracte personalitzat al client. El nostre desig és poder tractar-lo amb professionalitat i oferir-li un servei de qualitat.

**2** Facilitem una bona informació sobre els productes a la venda, de manera que el client en pugui conèixer les característiques, el preu, si estan de promoció o no, i de quin tipus de promoció es tracta, o de si es tracta de períodes especials de venda: rebaixes, saldos o liquidacions. Exhibim la informació dels serveis addicionals a la disposició del client: tarifes, terminis i funcionament. Anunciem les diferents formes de pagament de manera visible. Tenim una cura especial en l'etiquetatge.

**3** Mantenim una relació de confiança continuada amb el client i li lliurem un comprovant de compra en tots els casos: tiquet, factura o rebut. L'informem del funcionament dels productes, de les seves garanties (si n'hi ha) i de si s'admeten devolucions o canvis, i disposem de fulls de reclamacions per si el client no ha quedat content amb el servei ofert.

**4** Fomentem la resolució dels conflictes entre els clients i els comerciants a través de les Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) i les juntes arbitral de consum.

**5** Complim la normativa legal tant pel que fa a la contractació laboral dels nostres treballadors segons conveni com en els àmbits fiscal, mercantil, seguretat i higiene, prevenció de riscos laborals, protecció de dades, horaris comercials, etc.

**6** Practiquem la formació continuada del personal dedicat al comerç amb programes formatius i també ens sumem a campanyes educatives, com ara les de consum responsable i sostenible. Lluitem pel reconeixement i la potenciació del prestigi social de la nostra professió.

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO EN BARCELONA

**1** Ofrecemos un trato personalizado al cliente. Nuestro deseo es poder tratarlo con profesionalidad y ofrecerle un servicio de calidad.

**2** Facilitamos una buena información sobre los productos en venta, de forma que el cliente pueda conocer sus características, su precio, si están de promoción o no y de qué tipo de promoción se trata, o bien si se trata de un período especial de venta: rebajas, saldos o liquidaciones. Exhibimos la información de los servicios adicionales a disposición del cliente: tarifas, plazos y funcionamiento. Anunciamos las distintas formas de pago de manera visible. Prestamos especial atención al etiquetaje.

**3** Mantenemos una relación de confianza continuada con el cliente y le entregamos un comprobante de compra en todos los casos: tique, factura o recibo. Le informamos del funcionamiento de los productos, de sus garantías (si las hay), de si se admiten devoluciones o cambios y de que existen hojas de reclamaciones por si el cliente no ha quedado satisfecho con el servicio ofrecido.

**4** Fomentamos la resolución de los conflictos entre los clientes y los comerciantes a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y de las juntas arbitrales de consumo.

**5** Cumplimos la normativa legal tanto en lo referente a la contratación laboral de nuestros trabajadores según convenio como en los ámbitos fiscal, mercantil, seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales, protección de datos, horarios comerciales, etc.

**6** Practicamos la formación continua del personal dedicado al comercio con programas formativos y también nos sumamos a las campañas educativas, como por ejemplo las de consumo responsable y sostenible. Luchamos por el reconocimiento y la potenciación del prestigio social de nuestra profesión.

**7** Col·laborem en la millora del paisatge urbà i tenim cura de la imatge externa de l'establiment (voreres, rètols, façana, aparadors) i facilitem l'accés a les persones que tenen problemes de mobilitat. Fem ús de les zones de càrrega i descàrrega.

**8** Som curosos amb el medi ambient. Vetllem pels aspectes mediambientals amb la gestió sostenible de residus, envasos i embalatges; ens adaptem als sistemes de recollida selectiva i de recollida comercial, i adoptem mesures d'estalvi d'aigua i d'energia.

**9** Ens impliquem en la cooperació empresarial i participem en les iniciatives col·lectives per incrementar la competitivitat dels comerciants i l'adaptació a les necessitats dels clients, amb mesures d'innovació i qualitat i amb les noves tecnologies. I ho fem conjuntament, a través dels gremis, les associacions de comerciants, els eixos comercials i els mercats municipals.

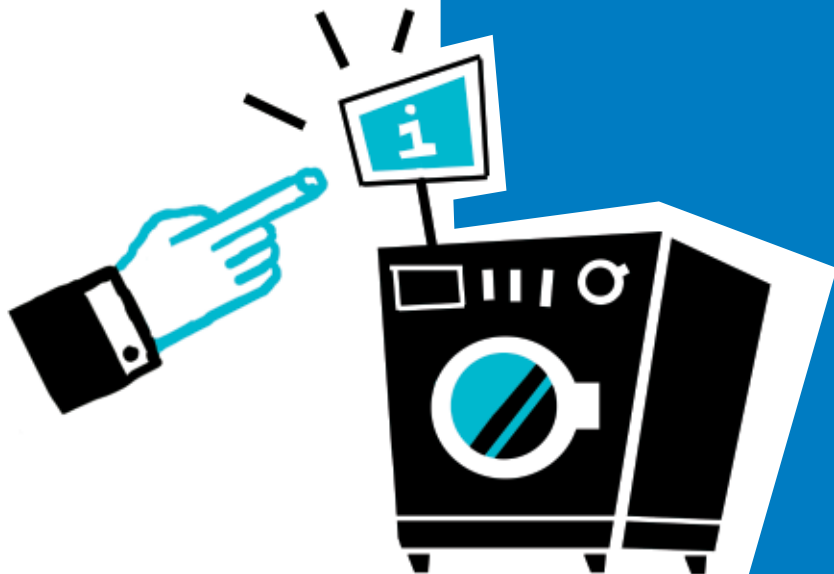
**10** Tenim una gran responsabilitat social i cívica i la practiquem tot participant en les activitats cíviques, socials i culturals del nostre barri o ciutat, ja sigui a títol individual o bé a través del gremi o associació de comerciants que ens representa. Treballem a favor d'un comerç compromès amb l'entorn de la ciutat.

**7** Colaboramos en la mejora del paisaje urbano, cuidando la imagen externa del establecimiento (aceras, rótulos, fachada, escaparates) y facilitamos el acceso a personas con problemas de movilidad. Utilizamos las zonas de carga y descarga.

**8** Cuidamos el medio ambiente. Velamos por los aspectos medioambientales con la gestión sostenible de residuos, envases y embalajes; nos acogemos a los sistemas de recogida selectiva y de recogida comercial y adoptamos medidas de ahorro de agua y energía.

**9** Nos implicamos en la cooperación empresarial y participamos en las iniciativas colectivas para incrementar la competitividad de los comerciantes y la adaptación a las necesidades de los clientes con medidas de innovación y calidad y con las nuevas tecnologías. Y lo hacemos conjuntamente, a través de los gremios, las asociaciones de comerciantes, los ejes comerciales y los mercados municipales.

**10** Tenemos una gran responsabilidad social y cívica y la practicamos participando en las actividades cívicas, sociales y culturales de nuestro barrio o ciudad, ya sea a título individual o bien a través del gremio o la asociación de comerciantes que nos representa. Trabajamos en favor de un comercio comprometido con el entorno de la ciudad.



## 1. Atenció al públic.

- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. Tots els establiments han de poder atendre la clientela que s'hi adreci en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

## 2. Informació completa dels productes a la venda i/o objecte de publicitat:

### 2.a) Preus

Regulats per: Reial decret 2695/77 de 28/10/77 (BOE 31/10/77), modificat pel Reial decret 816/82 (BOE 28/04/82), Decret 73/2001 (DOCG 3593 de 12.03.02)

- Sobre publicitat i marcatge en la venda al públic d'articles al detall: Decret 2807/72, de 16 de setembre (BOE 14/10/72).
- Resolució de 20 d'octubre de 1992, per la qual es dispensa als establiments de pelleteria i joieria de l'obligació de la informació sobre preus establerts a la Llei 23/91 (DOGC 1667).
- Decret Llei 1/93, de 9 de març (DOGC 1748). S'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de la Llei 1/83, de 18 de febrer, i la Llei 23/91, de 29/10.
- Reial decret 3423/2000, de 15 de desembre. Regula la indicació de preus dels productes oferts als consumidors i usuaris.
- Llei 7/96, de 15 de gener (BOE 17/01/96), d'ordenació del comerç detallista.
  - Les mercaderies, els productes i els objectes de publicitat han de portar el preu indicat, tant a l'aparador com a l'interior del local. En queden exempts els productes o mercaderies autoritzats i els de preu elevat, com poden ser els de joieria o els de pelleteria, que estan subjectes a una regulació especial.
  - El preu dels serveis ha d'estar exposat a la vista del públic.
  - La indicació del preu ha d'estar precedida de les sigles PVP i s'ha d'anunciar de forma inequívoca, identificable i llegible.

## 1. Atención al público

- Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística  
Todos los establecimientos deben poder atender a los clientes en cualquiera de las lenguas oficiales de Cataluña.

## 2. Información completa de los productos en venta y/o objeto de publicidad:

### 2.a) Precios

Regulados por: Real Decreto 2695/77, de 28/10/77 (BOE 31/10/77), modificado por el Real Decreto 816/82 (BOE 28/04/82), Decreto 73/2001 (DOCG 3593 de 12.03.02).

- Sobre publicidad y marcaje en la venta al público de artículos al por menor: Decreto 2807/72, de 16 de septiembre (BOE 14/10/72)
- Resolución de 20 de octubre de 1992, por la cual se dispensa a los establecimientos de peltería y joyería de la obligación de la información sobre precios establecidos en la Ley 23 /91 (DOGC 1667)
- Decreto Ley 1/93 de 9 de marzo (DOGC 1748). Se aprueba el refundido en un texto único de los preceptos de la Ley 1/83, de 18 de febrero, y la Ley 23/91, de 29/10.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre. Regula la indicación de precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Ley 7/96, de 15 de enero (BOE 17/01/96), de Ordenación del Comercio Detallista.
  - El precio debe figurar en las mercancías, los productos y los objetos, tanto en el escaparate como en el interior del local. Quedan exentos los productos o mercancías autorizados y los de precio elevado, como pueden ser los de joyería o los de peltería, que están sujetos a una regulación especial.
  - El precio de los servicios debe estar expuesto a la vista del público.
  - La indicación del precio debe ir precedida de las siglas PVP y debe anunciarse de forma inequívoca, identificable y legible.

- El preu ha d'indicar la quantitat total que el client ha de satisfer, inclosos els impostos i les despeses de tramesa, si escau.
- L'etiquetatge del preu ha d'incloure els descomptes i els increments derivats de les condicions de pagament, així com els costos addicionals per servei, accessoris i altres conceptes.
- Els productes envasats mesurables han d'indicar el preu unitari i el preu per unitat de mesura.
- El preu dels productes a granel ha d'estar indicat per unitat de mesura (quilo, litre, etc.).
- El preu no pot ser superior a l'enunciat.
- Un preu enunciat o objecte de publicitat vincula el comerciant.

## 2.b) Etiquetatge

Regulat per:

- Reial decret 1334/99, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat del productes alimentaris. Modificat pel Reial decret 238/2000.
- Reial decret 212/92, de 6 de març. Aliments. Norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat de productes.
- Reial decret 1468/88, de 2 de desembre (BOE 8/12/88), pel qual s'aprova el reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la venda directa als consumidors i usuaris. Modificat pel Reial decret 1182/89, de 29 de setembre (BOE 3/10/89).
- Llei 3/93, de 5 de març (DOGC), de l'estatut del consumidor.
- Llei 1/98, de 7 de gener (DOGC), de política lingüística.
- Si es tracta de productes alimentaris, l'etiquetatge ha de contenir: denominació del producte, llista d'ingredients, quantitat neta, data de caducitat o de durada mínima, condicions especials de conservació i d'utilització, identificació de l'empresa i identificació del lot de fabricació.

- El precio debe indicar la cantidad total que el cliente debe satisfacer, incluidos los impuestos y los gastos de envío, en su caso.
- El etiquetaje del precio debe incluir los descuentos y los incrementos derivados de las condiciones de pago, así como los costes adicionales por servicio, accesorios u otros conceptos.
- Los productos envasados mesurables deben indicar el precio unitario y el precio por unidad de medida.
- El precio de los productos a granel debe indicarse por unidad de medida (kilo, litro, etc.)
- El precio no puede ser superior al enunciado.
- Un precio anunciado u objeto de publicidad vincula al comerciante.

## 2.b) Etiquetaje

Regulado por:

- Real Decreto 1334/99, de 31 de julio, por el cual se aprueba la norma general de etiquetaje, presentación y publicidad de productos alimenticios. Modificado por el Real Decreto 238/2000.
- Real Decreto 212/92, de 6 de marzo. Alimentos. Norma general de etiquetaje, presentación y publicidad de productos.
- Real Decreto 1468/88, de 2 de diciembre (BOE 8/12/88), por el cual se aprueba el reglamento de etiquetaje, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa a los consumidores y usuarios. Modificado por el Real Decreto 1182/89, de 29 de septiembre (BOE 3/10/89).
- Ley 3/93, de 5 de marzo (DOGC), del Estatuto del Consumidor.
- Ley 1/98, de 7 de enero (DOGC) de Política Lingüística.
- Si se trata de productos alimenticios, el etiquetaje debe incluir: denominación del producto, lista de ingredientes, cantidad neta, fecha de caducidad o de duración mínima, condiciones especiales de conservación y utilización, identificación de la empresa e identificación del lote de fabricación.

- Si es tracta de productes industrials, a l'etiquetatge hi ha de constar: nom o denominació del producte; composició; data d'ús o de consum; contingut net; característiques essencials, instruccions, advertiments, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, perillositat i condicions de seguretat; lot de fabricació, identificació de l'empresa, lloc de procedència o origen; potència màxima, tensió d'alimentació i consum.
- Hi ha normatives específiques sobre l'etiquetatge de determinats productes (perillosos, electrodomèstics, etc.), així com etiquetatges especials (ecològics, etc.).
- Les dades de l'etiquetatge, l'emalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen a Catalunya poden figurar en català, en castellà o en qualsevol llengua de la Unió Europea.

- Si se trata de productos industriales, en el etiquetaje debe constar: nombre o denominación del producto; composición; fecha de uso o de consumo; contenido neto; características esenciales, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, peligrosidad y condiciones de seguridad; lote de fabricación, identificación de la empresa, lugar de procedencia u origen; potencia máxima, tensión de alimentación y consumo.
- Existen normativas específicas sobre el etiquetaje de determinados productos (peligrosos, electrodomésticos, etc.), así como etiquetajes especiales (ecológicos, etc.).
- Los datos del etiquetado, el embalaje y las instrucciones de uso de los productos que se distribuyen en Cataluña pueden figurar en catalán, en castellano o en cualquier lengua de la Unión Europea.





### 3. Mantenir una relació de confiança amb el client

#### 3.a) Comprovants de compra

(Llei 3/1993 – DOGC 1719 de 12.03.93)

- L'establiment té l'obligació d'expedir tiquet, factura o comprovant de compra de qualsevol despesa que efectuï el client.
- Els conceptes pels quals es cobra l'import han d'estar desglossats en el comprovant de compra, on també han de constar la identificació i el NIF del titular de l'establiment.

**3.b) Devolucions** (Codi civil, art. 1124 i Llei 7/ 96, de 15 de gener [BOE 17/01/96], d'ordenació del comerç minorista, art. 10 )

- Es tracta d'un servei voluntari dels establiments que permet al client canviar el producte bé per un altre, bé per la devolució de l'import o bé per un val de compra, el qual pot anar acompanyat d'una caducitat o d'unes condicions.

**3.c) Reclamacions** (Decret 70/2003, que obliga a tenir fulls de reclamació a tots els establiments comercials i de serveis [DOGC 3853])

- Els establiments estan obligats a exhibir al públic un cartell on s'anuncï la disponibilitat dels fulls de reclamació.
- Les empreses obligades són totes les que comercialitzin béns o bé ofereixin serveis directament als consumidors, tret de: professionals liberals, serveis públics, ensenyament reglat i activitats amb normativa específica en matèria de fulls de reclamació.
- Els fulls de reclamació/denúncia han d'estar disponibles en versió catalana, castellana i anglesa.
- Els fulls de reclamació/denúncia es poden descarregar de l'adreça d'Internet:  
[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

### 3. Mantener una relación de confianza con el cliente

**3.a) Comprobantes de compra** (Ley 3/1993 – DOGC 1719 de 12.03.93)

- El establecimiento tiene la obligación de expedir un tique, la factura o el comprobante de compra de cualquier gasto que realice el cliente.
- Los conceptos por los que se cobra el importe deben estar desglosados en el comprobante de compra, en el que también deben constar la identificación y el NIF del titular del establecimiento.

**3.b) Devoluciones** (Código Civil, art. 1124, y Ley 7/96, de 15 de enero [BOE 17/01/96], de Ordenación del Comercio Minorista, art. 10)

- Se trata de un servicio voluntario de los establecimientos que permite al cliente cambiar el producto, ya sea por otro o por la devolución del importe, o bien por un vale de compra que puede ir acompañado de una caducidad y de unas determinadas condiciones.

**3.c) Reclamaciones** (Decreto 70/2003, que obliga a tener hojas de reclamación a todos los establecimientos comerciales y de servicios [DOGC 3853])

- Los establecimientos están obligados a exhibir al público un cartel en el que se anuncie la disponibilidad de las hojas de reclamación.
- Las empresas obligadas son todas aquellas que comercialicen bienes o presten servicios directamente a los consumidores, salvo: profesionales liberales, servicios públicos, enseñanza regulada y actividades con normativa específica en materia de hojas de reclamación.
- Las hojas de reclamación/denuncia deben estar disponibles en versión catalana, castellana e inglesa.
- Las hojas de reclamación/denuncia pueden descargarse en la dirección de Internet: [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

## 4. Resolució de conflictes. Arbitratge

(Reial decret 636/93, de 3 de maig [BOE 21/05/93], pel qual es regula el sistema arbitral de consum)

- La Junta Arbitral de Consum, com a mitjà de resolució de conflictes, ofereix rapidesa, eficàcia i gratuïtat, tot mantenint els principis de voluntarietat, execució i imparcialitat.
- La Junta Arbitral treballa juntament amb l'OMIC. Un cop que les reclamacions han estat estudiades per l'OMIC, són trameses a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- Quan ambdues parts s'adhereixen al sistema arbitral, s'intenta una avenença. Si no s'aconsegueix, se celebra la vista, que finalitza amb un laude vinculant.

## 5. Compliment de la normativa legal en temes de: prevenció de riscos laborals, protecció de dades, horaris comercials.

**5.a) Llei de protecció de dades** (regulada per la Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal)

- El tractament informàtic de les dades personals per part dels comerciants requereix el consentiment de la persona interessada.
- Les dades que constin als fitxers han de ser exactes.
- Tan sols es poden utilitzar per a la finalitat que s'hagi autoritzat.
- Les dades no es poden mantenir durant un temps superior al necessari.
- Dret a la informació: el consentiment per al tractament informàtic de les dades pot ser tàcit o presumpte; quan es tracti de dades de protecció màxima, l'entitat ha d'informar del dret a no donar-hi consentiment. Quan es recullen les dades, l'entitat o empresa ha d'informar de l'existència del fitxer, de la finalitat del fitxer, de la destinació de la informació, del caràcter obligatori / facultatiu de les respostes a les preguntes, de les conseqüències de l'obtenció de les dades o de la negativa a donar-les, de la possibilitat d'exercir

## 4. Resolución de conflictos. Arbitraje

(Real Decreto 636/93, 3 de mayo [BOE 21/05/93], que regula el sistema arbitral de consumo)

- La Junta Arbitral de Consumo, como medio de resolución de conflictos, ofrece rapidez, eficacia y gratuidad, a la vez que mantiene los principios de voluntariedad, ejecución e imparcialidad.
- La Junta Arbitral trabaja junto con la OMIC. Una vez que las reclamaciones han sido estudiadas por la OMIC, se remiten a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona.
- Cuando ambas partes se adhieren al sistema arbitral, se intenta llegar a una avenencia. Si no se consigue, se celebra la vista, que finaliza con un laudo vinculante.

## 5. Cumplimiento de la normativa legal en temas de prevención de riesgos laborales, protección de datos, horarios comerciales.

**5.a) Ley de protección de datos** (regulado por la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal)

- El tratamiento informático por parte de los comerciantes de los datos personales requiere el consentimiento de la persona interesada.
- Los datos que consten en los ficheros deben ser exactos.
- Únicamente pueden utilizarse para las finalidades que se hayan autorizado.
- Los datos no pueden mantenerse durante un tiempo superior al necesario.
- Derecho a la información: el consentimiento para el tratamiento informático de los datos puede ser tácito o presunto; cuando se trate de datos de protección máxima, la entidad debe informar del derecho a no dar consentimiento. Cuando se recogen los datos, la entidad o la empresa debe informar de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de la destinación de la informa-

els drets a l'accés, la rectificació i la cancel·lació de les dades, i de la identitat i adreça de l'entitat responsable del fitxer.

Si no es coneixen les dades de l'empresa responsable del fitxer, hi ha la possibilitat d'adreçar-se a l'Agència de Protecció de Dats.

**5.b) Prevenció de riscos laborals** (Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals [BOE 298, de 13 de desembre de 2003], Reial decret 1273/2003, de 10 d'octubre, pel qual es regula la cobertura de les contingències professionals dels treballadors inclosos en el Règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms i l'ampliació de la prestació per incapacitat temporal per als treballadors per compte propi [BOE 253 de 22 d'octubre de 2003])

**5.c) Horari comercial** (Llei del Parlament de Catalunya 8/2004 [DOGC 4289, de 28.12.04]; Llei 1/2004, de 21 de desembre, d'horaris comercials; Llei 17/2005, de 27 de desembre, de modificació de la Llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials; Decret 118/1995, de 3 d'abril, sobre la venda de productes culturals la Diada de Sant Jordi)

ció, del caràcter obligatori/facultatiu de las respuestas a las preguntas, de las consecuencias de la obtención de datos o de la negativa de darlos, de la posibilidad de ejercer los derechos al acceso, rectificación y cancelación de los datos, y de la identidad y dirección de la entidad responsable del fichero.

Si no se conocen los datos de la empresa responsable del fichero, cabe la posibilidad de dirigirse a la Agencia de Protección de Datos.

**5.b) Prevención de riesgos laborales.** (Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales [BOE 298, de 13 de diciembre de 2003], Real Decreto 1273/2003, de 10 de octubre, por el cual se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos y la ampliación de la prestación por incapacidad laboral para los trabajadores por cuenta propia [BOE 253 de 22 de octubre de 2003])

**5.c) Horario comercial** (Ley del Parlamento de Cataluña 8/2004 [DOGC 4289 de 28.12.04]; Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales; Ley 17/2005, de 27 de diciembre, de Modificación de la Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de Horarios Comerciales; Decreto 118/1995, de 3 de abril sobre la venta de productos culturales durante la Diada de Sant Jordi.)



**5.d) Calendari de festius d'obertura autoritzada pel Consell Assessor de la Generalitat de Catalunya:** Ordre TRE/197/2007, de 28 de maig, per la qual s'estableix el calendari oficial de festes laborals per a l'any 2008.

### **FESTIUS D'OBERTURA COMERCIAL AUTORIZADA 2008**

- 13 de gener (primer diumenge de rebaixes d'hivern)
- 20 d'abril
- 6 de juliol (primer diumenge de rebaixes d'estiu)
- 12 d'octubre (Festa de la Hispanitat)
- 1 de novembre (diada de Tots Sants)
- 6, 14 i 21 de desembre (festius de la campanya de Nadal 2008)

També us recordem les festes laborals a Catalunya durant l'any 2008, que es van publicar al DOGC, Ordre IUE/428/2007, de 13 de novembre.

### **FESTES LABORALS A CATALUNYA DURANT L'ANY 2008**

- 1 de gener (Cap d'Any)
- 21 de març (Divendres Sant)
- 24 de març (Dilluns de Pasqua Florida)
- 1 de maig (Festa del Treball)
- 24 de Juny (Sant Joan)
- 15 d'agost (L'Assumpció)
- 11 de setembre (Diada Nacional de Catalunya)
- 1 de novembre (Tots Sants)
- 6 de desembre (Dia de la Constitució)
- 8 de desembre (La Immaculada)
- 25 de desembre (Nadal)
- 26 de desembre (Sant Esteve)

A més de les esmentades es fixaran, mitjançant una ordre d'aquest Departament, dues festes locals, retribuïdes i no recuperables, a proposta dels municipis respectius.

**5.d) Calendario de festivos de apertura autorizada por el Consejo Asesor de la Generalitat de Cataluña:** Orden TRE/197/2007, de 28 de mayo, por la cual se establece el calendario oficial de fiestas laborales para el año 2008.

### **FESTIVOS DE APERTURA COMERCIAL AUTORIZADA 2008**

- 13 de enero (primer domingo de rebajas de invierno)
- 20 de abril
- 6 de julio (primer domingo de rebajas de verano)
- 12 de octubre (Fiesta de la Hispanidad)
- 1 de noviembre (Todos los Santos)
- 6, 14 y 21 de diciembre (festivos de la campaña de Navidad 2008)

También le recordamos las fiestas laborales en Cataluña durante el año 2008, publicadas en el DOGC, Orden IUE/428/2007, de 13 de noviembre.

### **FIESTAS LABORALES EN CATALUÑA DURANTE EL AÑO 2008**

- 1 de enero (Año Nuevo)
- 21 de marzo (Viernes Santo)
- 24 de marzo (Lunes de Pascua)
- 1 de mayo (Fiesta del Trabajo)
- 24 de junio (San Juan)
- 15 de agosto (Asunción de la Virgen María)
- 11 de septiembre (Fiesta Nacional de Cataluña)
- 1 de noviembre (Todos los Santos)
- 6 de diciembre (Día de la Constitución)
- 8 de diciembre (La Inmaculada)
- 25 de diciembre (Navidad)
- 26 de diciembre (San Esteban)

Además de los festivos mencionados, serán fijadas por orden de este Departamento, dos fiestas locales, retribuïdas y no recuperables, a propuesta de los municipios respectivos.

## 6. Formació

Hi ha una oferta pública de cursos de formació a través de:

**1.** Formació ocupacional (Departament de Treball / Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. C/ Llull, 297, 08019 Barcelona.

Tel. 93 553 61 00 – [conforcat@conforcat.cat](mailto:conforcat@conforcat.cat).

**2.** Escoles de formació d'adults (Departament de Subdirecció General de Formació de Persones Adultes). Via Augusta, 220-226, 08021 Barcelona.

Tel. 93 400 69 00 –

[formacioadults.educacio@gencat.cat](mailto:formacioadults.educacio@gencat.cat).

**3.** Barcelona Activa. Cursos de formació.

C/ Llacuna, 162-164, 08018-Barcelona.

Tel. 93 401 97 77. –

[barcelonactiva@barcelonactiva.cat](mailto:barcelonactiva@barcelonactiva.cat).

**4.** Gremis i associacions de comerciants de Barcelona als que els podeu sol·licitar informació sobre els cursos formatius que realitzen:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme

de Barcelona [secretaria@conselldegremis.cat](mailto:secretaria@conselldegremis.cat)

FEGRAM [fegram@fegram.com](mailto:fegram@fegram.com)

PIMEC Comerç [pimec@pimec.es](mailto:pimec@pimec.es)

Fundació Barcelona Comerç. [fundació@eixosbcn.org](mailto:fundació@eixosbcn.org)

## 6. Formación

Existe una oferta pública de cursos de formación a través de:

**1.** Formación ocupacional (Departament de Treball/Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. C/ Llull, 297, 08019.

Tel. 93 553 61 00 – [conforcat@confor.cat](mailto:conforcat@confor.cat)

**2.** Escuelas de formación de adultos (Departament de Subdirecció General de Formació de Persones Adultes). Via Augusta, 220-226, 08021 Barcelona.

Tel. 93 400 69 00 –

[formacioadults.educacio@gencat.cat](mailto:formacioadults.educacio@gencat.cat).

**3.** Barcelona Activa. Cursos de formación.

C/ Llacuna, 162-164, 08018-Barcelona.

Tel. 93 401 97 77. –

[barcelonactiva@barcelonactiva.cat](mailto:barcelonactiva@barcelonactiva.cat).

**4.** Gremios y asociaciones de comerciantes de Barcelona en las que se puede solicitar información sobre los cursos formativos que realizan:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i

Turisme de Barcelona

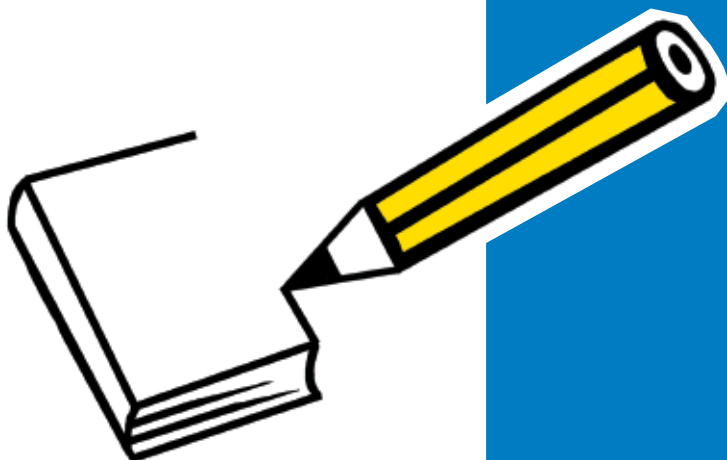
[secretaria@conselldegremis.cat](mailto:secretaria@conselldegremis.cat)

FEGRAM [fegram@fegram.com](mailto:fegram@fegram.com)

PIMEC Comerç [pimec@pimec.es](mailto:pimec@pimec.es)

Fundació Barcelona Comerç

[fundació@eixosbcn.org](mailto:fundació@eixosbcn.org)



## 7. Retolació en català (Llei 1/1998 – DOCG 2553 de 19.01.98)

- Tota la informació de caràcter fix de l'establiment (entrada, horari d'obertura, caixer automàtic) ha de figurar com a mínim en català. També els rètols d'activitat (supermercat, agència immobiliària, pastisseria, quiosc, etc.)
- Aquesta normativa no s'aplica a les marques, als noms comercials ni als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

## 8. Sostenibilitat i Medi Ambient

**8.a) Obtenció de llicència ambiental municipal** (Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental (LIIAA); Llei 4/2004, d'1 de juliol, reguladora del procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental que estableix la Llei 3/1998, de 27 de febrer, i Decret 50/2005).

La Llei 3/98 estableix que totes les activitats que regula en els seus annexos i en el reglament s'han de sotmetre a controls inicials i periòdics per demostrar la seva adequació a les exigències ambientals. Les autoritzacions sotmeses a llicència ambiental s'han de controlar cada vuit anys.

**A la ciutat de Barcelona:** Ordenança municipal d'activitats i intervenció integral de l'Administració ambiental (OMAIIAA).

**8.b) Residus** (Llei 6/1993, de 15 de juliol; Llei 15/2003; Llei 16/2003; Decret 245/1993; Decret 327/1993; Decret 115/1994; Decret 158/1994; Decret 201/1994; Decret 34/1996; Decret 92/1999; Decret 161/2001; Ordre de 26 de setembre de 2000; Ordre MAB/329/2003; Ordre MAB/401/2003; Ordre MAH/94/2004; Ordre MAH/394/2006.)

**8.c) Envases** (Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus d'envasos; Reial Decret 782/1998, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament per al desenvolupament i l'execució de la llei d'envasos)

**8.d) Eficiència en l'ús de l'aigua** (Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua a efectes de la determinació del cànon de l'aigua)

## 7. Rotulación en catalán (Ley 1/1998 – DOCG 2553 de 19.01.98)

- Toda la información de carácter fijo del establecimiento (entrada, horario de apertura, cajero automático) debe figurar como mínimo en catalán. También los rótulos de actividad (supermercado, agencia inmobiliaria, pastelería, quiosco, etc.)
- Esta normativa no se aplica a las marcas, a los nombres comerciales y a los rótulos amparados por la legislación de la propiedad industrial.

## 8. Sostenibilidad y medio ambiente

**8.a) Obtención de licencia ambiental municipal** (Ley 3/1998, de 27 de febrero, de la Intervención Integral de la Administración Ambiental (LIIAA); Ley 4/2004, de 1 de julio, reguladora del proceso de adecuación de las actividades de incidencia ambiental que establece la Ley 3/1998, de 27 de febrero; y Decreto 50/2005).

La Ley 3/98 establece que todas las actividades que regula en sus anexos y en el reglamento deben someterse a controles iniciales y periódicos para demostrar su adecuación a las exigencias ambientales. Las autorizaciones sometidas a licencia ambiental deben controlarse cada ocho años.

**En la ciudad de Barcelona:** Ordenanza Municipal de Actividades e Intervención Integral de la Administración Ambiental (OMAIIAA).

**8.b) Residuos** (Ley 6/1993, de 15 de julio; Ley 15/2003; Ley 16/2003; Decreto 245/1993; Decreto 327/1993; Decreto 115/1994; Decreto 158/1994; Decreto 201/1994; Decreto 34/1996; Decreto 92/1999; Decreto 161/2001; Orden de 26 de septiembre de 2000; Orden MAB/329/2003; Orden MAB/401/2003; Orden MAH/94/2004; Orden MAH/394/2006.)

**8.c) Envases** (Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases; Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el cual se aprueba el reglamento para el desarrollo y la ejecución de la ley de envases)

**8.d) Eficiencia en el uso del agua** (Decreto 304/2006, de 18 de julio sobre el estándar y la mejora en la eficiencia en el uso del agua a efectos de la determinación del canon del agua).

**8.e) Contaminació lumínica** (Decret 82/2005, de 3 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei 6/ 2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi ambient).

**8.f) Contaminació acústica** (Llei 16/ 2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica)

**8.e) Contaminación lumínica** (Decreto 82/2005, de 3 de mayo, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 6/2001, de 31 de mayo, de Ordenación Ambiental del Alumbrado para la Protección del Medio Ambiente.

**8.f) Contaminación acústica** (Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica)



## Punts d'informació

**PIMEC COMERÇ**  
[www.pimec.cat](http://www.pimec.cat)  
Tel. 93 496 45 00

**FUNDACIÓ BARCELONA COMERÇ**  
[www.eixosbcn.org](http://www.eixosbcn.org)  
Tel. 93 443 63 46 / 49

**FEGRAM**  
[www.fegram.com](http://www.fegram.com)  
Tel. 93 425 34 02

**CONSELL DE GREMIS DE COMERÇ,  
SERVEIS I TURISME DE BARCELONA**  
[www.conselldegremis.cat](http://www.conselldegremis.cat)  
Tel. 93 491 06 06





[www.bcn.cat/comerc](http://www.bcn.cat/comerc)